



POLITIQUES DE GESTION DES PLAINTES

Organisation Non Gouvernementale



+225 07 49 62 16 65



Infos@afceh.org



www.afceh.org



Abidjan, Cocody Riviera, Carrefour Abatta Immeuble KYF GALERIA, Entrée 1, 1er Etage

VIII. POLITIQUE RELATIVE AUX GRIEFS INTERNES

Politique suivante :



Enoncé de la politique

Cette politique a pour objectif de fournir un cadre transparent, équitable et confidentiel permettant de traiter les plaintes, préoccupations des employés, partenaires et autres parties impliquées. Nous nous engageons à offrir un processus clair et impartial pour l'expression et la résolution des conflits ou mécontentements, tout en respectant les droits de chacun. Chaque membre de l'organisation peut soumettre un grief sans crainte de représailles, et toutes les plaintes seront traitées avec sérieux, dans un esprit de dialogue.

Interprétation et application

Article 1. Champ d'application

La présente politique s'applique à tout le personnel et aux membres de la gouvernance de CASE.

Article 2. Définitions

- **Griefs** : signifie une grave insatisfaction ou plainte soulevée par le personnel (y compris les stagiaires) qui peut concerner (i) leurs conditions d'emploi, (ii) la situation professionnelle, (iii) leurs relations professionnelles, (iv) leur environnement de travail ou (v) toute mesure que CASE a prise ou envisage de prendre à l'égard du personnel.

Article 3. Objet de la politique

- La finalité de cette politique est de préciser les règles relatives aux griefs pouvant être soulevés par le personnel et les membres de la gouvernance de CASE et les règles de conduite que le personnel et les membres de la gouvernance doivent observer, afin de les aider à respecter ces règles.
- La présente politique vise à s'assurer que le personnel et les membres de la gouvernance de CASE disposent d'un moyen efficace de rapporter des griefs tels que définis dans la présente politique.
- La présente politique promeut, dans la mesure du possible, une résolution locale à l'amiable des griefs tels que définis dans la présente politique.

Mécanismes de résolution des conflits

Etape 1 : Résolution informelle

La plupart des griefs peut être résolue rapidement lors d'une discussion informelle avec la ou les personnes(s) impliquées et/ou avec le supérieur hiérarchique (N+1) et/ou pendant le processus d'évaluation formelle. Par conséquent, CASE attend des membres de son personnel qu'ils tentent, dans la mesure du possible, de soulever leurs griefs de manière informelle avec leur supérieur hiérarchique (N+1) et/ou pendant les procédures d'évaluation.

Il est de la responsabilité du supérieur hiérarchique de discuter en toute confiance des préoccupations du personnel concerné et de tenter de répondre à ces préoccupations. Le supérieur hiérarchique peut être amené à effectuer certaines recherches avant de prendre une décision. Le Département des Ressources Humaines peut être sollicité en vue de fournir d'autres conseils et orientations sur la résolution informelle des griefs soulevés.

Le supérieur hiérarchique et/ou le Département des Ressources Humaines doit informer le personnel concerné du résultat verbalement ou par écrit et avoir des explications de manière verbale.

Etape 2 : Médiation

La deuxième étape a lieu seulement si la première étape échoue. L'une des parties peut demander que le grief soit traité par médiation entre les parties via un tiers faisant partie du personnel.

Les parties doivent alors se rencontrer pour tenter de résoudre le différend, au besoin avec l'aide d'un tiers désigné comme médiateur. Si le processus de médiation aboutit à un résultat acceptable pour toutes les parties, le processus officiel de règlement des griefs peut être clos, ce qui sera confirmé par écrit au personnel concerné. Si aucune solution mutuellement acceptable n'est atteinte par la médiation, l'étape 3 du mécanisme de résolution de grief sera mise en œuvre.

Etape 3 : Arbitrage

Si les deux premières étapes ne résolvent pas l'affaire ou sont inappropriées, le personnel concerné doit soumettre son grief écrit, daté et signé en remplissant le formulaire, avec la documentation pertinente, à son supérieur hiérarchique (N+1 ou N+2) et/ou au Département des Ressources Humaines dans les meilleurs délais suivant la réception de l'avis de résultat de l'étape 2 du processus. La déclaration écrite de grief devra indiquer la nature du grief, l'énoncé de la demande et devra comprendre :

- L'indication que la procédure formelle de règlement des griefs est invoquée Les mesures informelles, le cas échéant, prises par l'employé pour résoudre le problème ;
- La brève description des raisons de la plainte, en particulier les faits, les dates et les noms des personnes impliquées ;
- L'indication du résultat recherché par le personnel concerné

A compter de la réception de ces informations, le supérieur hiérarchique et le Département des Ressources Humaines doivent organiser une rencontre avec le personnel concerné pour discuter du grief.

Si le grief n'est pas résolu, le grief peut être porté au niveau suivant et le D.E (Directeur Exécutif) doit être disponible pour toute question ou préoccupation concernant le grief soulevé.

Etape 4 : Enquête interne

Après réception du grief écrit, une enquête sur le grief sera diligentée par le supérieur hiérarchique ; le processus étant soutenu par un représentant du Département des Ressources Humaines.

Les modalités de l'enquête dépendront de la nature du grief. L'enquête est impartiale et objective et peut inclure :

- Le rassemblement des informations pertinentes, en interrogeant le plaignant, la ou les personnes à l'origine du grief, tout superviseur/supérieur hiérarchique impliqué dans les phases précédentes et les témoins éventuels ;
- Le rassemblement de preuves écrites pertinentes et prendre des déclarations, le cas échéant.

L'enquête comprend normalement une réunion avec le plaignant dans les meilleurs délais suivant la réception du grief écrit officiel.

Le personnel de CASE doit s'assurer de fournir au supérieur hiérarchique qui traite le grief toute preuve à l'appui du grief dans les meilleurs délais.

Au terme de l'enquête et une fois les conclusions portées à la connaissance du supérieur hiérarchique qui examine le grief, ce dernier décidera, en lien avec le Département des Ressources Humaines, des mesures à prendre, s'il y a lieu, et organisera une réunion finale relative au grief avec le personnel concerné.

Le supérieur hiérarchique et/ou le Département des Ressources Humaines confirmera au personnel ayant soulevé le grief la décision par écrit dans les meilleurs délais suivant la réunion finale relative au grief.

Si le grief concerne un autre membre du personnel, il sera également informé de la décision dans le même délai. La coordination et/ou le Directeur Exécutif veillera à ce que toute mesure spécifiée prise soit mise en œuvre, surveillée et examinée au besoin.

Selon les circonstances et la complexité/les détails de l'enquête, le supérieur hiérarchique et le Directeur des Ressources Humaines peuvent juger nécessaire de produire un rapport résumant les conclusions de l'enquête, avec l'accord des parties.

Lorsque nécessaire, en raison de la nature du contenu du rapport (par exemple, lorsqu'un grief est dirigé contre plusieurs personnes ou lorsque le rapport contient des renseignements personnels sur l'employé ou d'autres personnes), un extrait du rapport peut être fourni seulement.

Toute recommandation visant d'autres actions à mettre en place sera clairement indiquée dans ce rapport. Ces recommandations doivent indiquer, le cas échéant, qui est chargé de veiller à ce que toute action ultérieure soit menée dans les délais impartis.

Dans certaines circonstances, au cours de l'enquête, il peut devenir apparent qu'il est plus approprié que la procédure disciplinaire formelle soit invoquée, par exemple lorsqu'il y a des preuves à la suite de l'enquête qu'une violation du code de conduite a eu lieu.

Etape 5 : Information à la Direction CASE

Si les précédentes étapes échouent ou ne sont pas appropriées, le personnel de CASE peut également envoyer son grief via le mécanisme de griefs global de CASE en informant officiellement la Direction Exécutive par mail ou par courrier.

IX. POLITIQUE RELATIVE AUX PLAINTES



Enoncé de la politique

Cette politique vise à prévenir, détecter et traiter toute plainte, réclamation, recours, préoccupation et suggestion lié(e)s aux opérations de l'Organisation, aux agissements de ses effectifs (Salariés, Consultants, Mandataires) reçue(s) ou transmise(s) à l'Organisation par toute partie prenante externe ou y ayant un intérêt.

Nous nous engageons à offrir un processus clair et impartial pour la gestion des plaintes, tout en respectant les droits de chacun et de tous.

Tout tiers à l'Organisation peut soumettre une plainte et toutes les plaintes seront traitées avec sérieux, dans un esprit de dialogue.

CASE adopte une approche **zéro tolérance** en ce qui concerne les dénigrement infondés, des allégations calomnieuses, les exploitations y compris la publication de supports dans l'irrespect des droits d'autrui, tout dilatoire, mensonge, injure, déshonneur de toute sorte, assertions par mauvaise interprétation... qui pourrait survenir ou se révéler au cours de la procédure de gestion des plaintes déclinées ci-dessous.

Interprétation et application

Article 1. Champ d'application

La présente politique s'applique pour tout cas de réclamation, recours, préoccupation et suggestion liées à ses opérations, aux agissements de ses effectifs (Salariés, Consultants, Mandataires) reçue ou transmise à l'Organisation par toute partie prenante externe ou y ayant un intérêt.

Article 2. Définitions

- **Réclamation** : Expression formelle d'une insatisfaction concernant un produit, un service, une décision ou un comportement, avec une attente explicite ou implicite de correction ou de réparation.
- **Recours** : Manifestation d'un mécontentement ou d'une insatisfaction à l'égard d'une situation, d'un service ou d'un traitement perçu comme inadéquat.
- **Préoccupation** : Inquiétude ou question soulevée concernant une situation actuelle ou future susceptible d'avoir des conséquences négatives.
- **Suggestion** : Proposition d'idée, d'amélioration ou de solution visant à renforcer l'efficacité, la qualité ou la satisfaction.
- **Plainte** : Manifestation d'un mécontentement ou d'une insatisfaction à l'égard d'une situation, d'un service ou d'un traitement perçu comme inadéquat.

Article 3. Objet de la politique

L'objet de la présente politique est de :

- Permettre aux tiers affectés, aux bénéficiaires et aux autres parties prenantes d'exprimer librement leurs préoccupations et réclamations relatives aux activités de l'Organisation
- Assurer un traitement rapide, transparent, équitable et confidentiel des plaintes, réclamations, recours, préoccupations et suggestions enregistrées ;
- Prévenir et réduire les risques de conflits entre l'organisation et ses Parties prenantes ;
- Renforcer la confiance entre l'organisation et ses parties prenantes ;
- Garantir le respect des droits humains dans la prévention de tout conflit ;
- Identifier les insuffisances, impacts négatifs ou dysfonctionnements inhérents au dispositif opérationnel et administratif et proposer des mesures correctives appropriées ;

- Assurer la traçabilité, le suivi et la documentation des plaintes, réclamation, recours, préoccupation et suggestion ainsi que des solutions apportées ;
- Contribuer à l'amélioration continue de la performance managériale de l'organisation ;
- Renforcer les mécanismes locaux de médiation et de règlement pacifique des différends.

Mécanismes de gestion des plaintes, réclamation, recours, préoccupation et suggestion

Article 4. Liberté de plainte, réclamation, recours, préoccupation et suggestion

Toute partie prenante liée directement ou indirectement à CASE, à ses opérations, à ses salariés ou ses partenaires, souhaitant présenter une plainte, une réclamation, un recours, une dénonciation, préoccupation ou suggestion doit le/la signaler à l'organisation et en toute occurrence à l'adresse : claims@ahfceh-hq.org.

Les cas d'abus caractérisés dans l'utilisation des mécanismes du présent article sont susceptibles de procédures administratives et judiciaires et de sanctions.

Article 5. Hiérarchie des plaintes

Les plaintes, réclamations, recours, préoccupations et suggestions reçus sont structurés hiérarchiquement ainsi qu'il suit :

Niveau 1 : Critiques	Liés à la sécurité, la fraude, la corruption, le harcèlement, les violences, les atteintes aux droits humains, les conflits d'intérêts graves
Niveau 2 : Majeurs	Non-respect des procédures, discrimination, abus d'autorité, manquement contractuel important, perte financière significative
Niveau 3 : Modérés	Retards, erreurs administratives répétées, mauvaise qualité de service, communication insuffisante
Niveau 4 : Mineurs	Désagréments ponctuels, erreurs isolées, problèmes facilement corrigeables
Niveau 5 : Observations	Insatisfaction légère ou commentaire ne nécessitant pas d'action corrective majeure

Article 6. Conséquences et délai de traitement

En raison des conséquences qu'ils peuvent avoir, le CASE accorde une importance capitale au délai de traitement des plaintes, réclamations, recours, préoccupations et suggestions.

	<u>Conséquences</u>	<u>Délai de traitement</u>
Niveau 1 : Critiques	Risque élevé pour les personnes, l'organisation ou sa réputation	Immédiat (24 à 72 h)
Niveau 2 : Majeurs	Impact important sur les bénéficiaires ou partenaires	3 à 7 jours
Niveau 3 : Modérés	Impact limité mais réel sur la satisfaction des parties prenantes	7 à 15 jours

Niveau 4 : Mineurs	Faible impact et faible risque	15 à 30 jours
Niveau 5 : Observations	Amélioration continue	Selon les cycles d'amélioration

Article 7. Comité de gestion des plaintes

Le Comité de gestion des plaintes, réclamations, recours, préoccupations et suggestions est composé d'un représentant du Conseil d'Administration de l'Organisation, le Directeur Exécutif et du chargé de la conformité.

Le Comité de gestion des plaintes se réunit dans les heures suivant la réception de la plainte, de la réclamation, du recours, de la préoccupation ou de la suggestion et statue sur le niveau de criticité de la plainte et son traitement.

Suivant le délai du traitement de la plainte, de la réclamation, du recours, de la préoccupation ou de la suggestion, il en effectue le suivi et produit un rapport.

En cas de plainte portant sur l'un des membres du Comité, celui-ci est écarté du Comité pendant la période du traitement.

Article 8. Responsabilité du traitement

Les niveaux de plaintes amènent à structurer la responsabilité du traitement par niveau de criticités.

Niveau 1 : Plaintes Critiques	Conseil d'Administration
Niveau 2 : Plaintes Majeures	Conseil d'administration + Direction Exécutive
Niveau 3 : Plaintes modérées	Direction Exécutive
Niveau 4 : Plaintes mineures	Direction Exécutive
Niveau 5 : Observations	Direction Exécutive

Article 9. Enquête en cas de signalement

Une réponse par courrier électronique est envoyée dès réception de la plainte. Cette réponse :

- Détaille le processus qui suivra la réception de la plainte ;
- Demande, le cas échéant, de fournir davantage d'éléments d'explication permettant d'évaluer la plainte.

Les parties prenantes plaignantes doivent :

- Coopérer à toute enquête menée par CASE ;
- Conserver toutes les informations relatives à toute implication présumée qui pourrait être requise pour une enquête ;
- Préserver la confidentialité de toute allégation et de la procédure.

Article 10. Sanctions

La violation de la présente politique entraîne des sanctions pouvant aller de l'avertissement à la rupture du contrat de travail ou de prestation ou de collaboration pour faute grave, supposant l'absence de préavis et de versement d'indemnités.

CASE se réserve le droit d'utiliser toute la gamme des sanctions contractuelles prévues, jusqu'à une rupture de toute relation contractuelle ou commerciale ou d'affaires, dans le cas de la violation de la présente politique par toute partie prenante.

CASE se réserve le droit, en fonction de la gravité des faits constatés, de signaler aux autorités compétentes les faits constitutifs de dénigrement infondés, des allégations calomnieuses, les exploitations y compris la publication de supports dans l'irrespect des droits d'autrui, tout dilatoire, mensonge, injure, déshonneur de toute sorte, assertions par mauvaise interprétation...qui pourrait survenir ou se révéler au cours de la procédure de gestion des plaintes.

Article 11. Protection des victimes

CASE s'engage à tout mettre en œuvre, en accord avec les victimes de pratiques prohibées, pour les protéger, notamment en :

- Conservant toute la confidentialité requise sur le traitement des signalements effectués conformément à la présente politique ;
- Diligentant sans délais une enquête sur les faits signalés conformément à la présente politique ;
- Proposant un accompagnement personnalisé aux victimes des faits signalés conformément à la présente politique ;
- Informant la victime des suites données aux faits signalés conformément à la présente politique ;
- Adaptant la présente politique, afin de permettre une meilleure compréhension et adhésion des personnels de CASE à ces principes.

Article 12. Mécanismes de résolution des conflits

Etape 1 : Résolution informelle

La plupart des conflits peuvent être résolus rapidement lors d'une discussion informelle avec la ou les personnes(s) impliquées et/ou avec les dirigeants de l'Organisation. Par conséquent, CASE attend de ses Parties prenantes externes qu'elles tentent, dans la mesure du possible, de soulever leurs griefs de manière informelle avec l'Organisation à l'adresse : info@afceh-hq.org.

Il est de la responsabilité du chargé de la Conformité de discuter en toute confiance des préoccupations de la Partie Prenante et de tenter de répondre à ces préoccupations après collaboration avec les acteurs internes.

Il peut donc être amené à effectuer certaines recherches auprès des directions avant de soumettre ses propositions au Directeur Exécutif.

Etape 2 : Médiation

La deuxième étape a lieu seulement si la première étape échoue. L'une des parties peut demander que le grief soit traité par médiation entre les parties via un tiers faisant partie du personnel.

Les parties doivent alors se rencontrer pour tenter de résoudre le différend, au besoin avec l'aide d'un tiers désigné comme médiateur. Si le processus de médiation aboutit à un résultat acceptable pour toutes les parties, le processus officiel de règlement des griefs peut être clos, ce qui sera confirmé par écrit au personnel concerné. Si aucune solution mutuellement acceptable n'est atteinte par la médiation, l'étape 3 du mécanisme de résolution de grief sera mise en œuvre.

Etape 3 : Arbitrage

Si les deux premières étapes ne résolvent pas l'affaire ou sont inappropriées, le plaignant concerné doit soumettre son grief par écrit, daté et signé en remplissant le formulaire, avec la documentation pertinente adressée au Comité de gestion des plaintes à l'adresse claims@afceh-hq.org.

Les griefs écrits devront indiquer leur nature à savoir : réclamation, recours, préoccupation et suggestion, l'énoncé de la demande et devra comprendre :

- L'indication que la procédure formelle de règlement des plaintes est invoquée, les mesures informelles, prises par le plaignant pour résoudre le problème, n'ayant pas abouti ;
- La brève description des raisons de la plainte, la réclamation, le recours, la préoccupation ou la suggestion, en particulier les faits, les dates et les noms des personnes impliquées ;
- L'indication du résultat recherché par le plaignant concerné.

Si le grief n'est pas résolu, la plainte, la réclamation, le recours, la préoccupation ou la suggestion peuvent être portés au Conseil d'Administration et le Directeur Exécutif doit être disponible pour toute question ou préoccupation concernant le grief soulevé.

Etape 4 : Enquête

Après réception du grief écrit et surtout pour ceux des niveaux 1 et 2, une enquête sera diligentée par le Comité de gestion des plaintes.

Les modalités de l'enquête dépendront de la nature du grief. L'enquête est impartiale et objective et peut inclure :

- Le rassemblement des informations pertinentes, en interrogeant le plaignant, la ou les personnes à l'origine du grief, tout superviseur/supérieur hiérarchique impliqué dans les phases précédentes et les témoins éventuels ; toute partie prenante directe ou indirecte ...
- Le rassemblement de preuves écrites pertinentes et des déclarations, le cas échéant.

L'enquête comprend normalement une réunion avec le plaignant dans les meilleurs délais suivant la réception du grief écrit officiel.

Au terme de l'enquête et une fois les conclusions établies par le Comité, ce dernier décidera des mesures à prendre, s'il y a lieu, et organisera une réunion finale relative au grief avec le plaignant concerné.

Lorsque nécessaire, en raison de la nature du contenu du rapport, par exemple, lorsqu'un grief est dirigé contre plusieurs personnes ou lorsque le rapport contient des renseignements personnels sur les Parties prenantes, un extrait du rapport peut être fourni seulement.

Toute recommandation visant d'autres actions à mettre en place sera clairement indiquée dans ce rapport. Ces recommandations doivent indiquer, le cas échéant, qui est chargé de veiller à ce que toute action ultérieure soit menée dans les délais impartis.

Dans certaines circonstances, au cours de l'enquête, il peut devenir apparent qu'il est plus approprié que la procédure disciplinaire formelle soit invoquée, par exemple lorsqu'il y a des preuves à la suite de l'enquête qu'une violation du code de conduite a eu lieu.

Etape 5 : Information à la Direction CASE

Au terme de la procédure, le Comité Produit un rapport qui devra être exécuté par la Direction Exécutive

X. POLITIQUE DE LUTTE CONTRE L'EXPLOITATION ET LES ABUS SEXUELS

Politique suivante :



Enoncé de la politique

Cette politique vise à prévenir, détecter et sanctionner toute forme d'exploitation et d'abus sexuels au sein de notre organisation. Nous nous engageons à créer un environnement sûr et respectueux, exempt de comportements abusifs ou préjudiciables. Tous les membres de l'organisation, ainsi que ses partenaires, doivent respecter les plus hautes normes éthiques et signaler tout acte d'exploitation ou d'abus sexuel. Cette politique définit les procédures de prévention, de signalement et de gestion des cas, afin de protéger les victimes et de garantir une réponse rapide et appropriée en conformité avec les lois.

CASE adopte une approche zéro tolérance en ce qui concerne l'exploitation et les abus sexuels. CASE s'engage dans la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels tant au sein de la structure que dans le cadre de l'action avec les populations bénéficiaires des programmes mis en place.

Interprétation et application

Article 1. Champ d'application

La présente politique s'applique à tout le personnel et aux membres de la gouvernance de CASE.

Les dispositions de la présente politique peuvent aussi être appliquées à toute personne employée par une entité effectuant des missions pour CASE.

La présente politique s'applique notamment aux partenaires de mise en œuvre, en fonction des clauses et conditions spécifiques de la convention de subvention, aux fournisseurs, aux sub-grantees, aux bénéficiaires (en tant que victimes), aux parties prenantes, aux consultants et aux entités associées.

Article 2. Définitions

- **Exploitation et abus sexuel** : au sens de la présente politique, les termes « d'exploitation et d'abus sexuels » incluent :
 - (i) **Les faits de harcèlement sexuel** : se caractérise par le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Le harcèlement sexuel peut être moral, affectif, physique ou psychologique et/ou verbale. La répétition des incidents peut constituer un harcèlement bien que pris isolément chaque incident puisse ne pas caractériser un harcèlement. Il est spécifiquement interdit d'harcéler sexuellement un quelconque membre du personnel de CASE ou des autres entités mentionnées à l'Article 1 de la présente politique durant ou en dehors des heures de travail. Le harcèlement sexuel englobe un grand nombre de comportements prohibés tels que les agressions physiques de nature sexuelle, tel que le viol ou l'atteinte sexuelle, la tentative de commettre de tels actes ou l'intention physique tels que les attouchements, les pincements, les caresses ou toute autre prise à l'encontre du corps d'un autre individu, les avances sexuelles, les propositions de nature sexuelle ou les commentaires à connotation sexuelle tels que des gestes équivoques, des bruits, des remarques, des blagues ou commentaires à propos de la sexualité d'une personne ou de ses expériences sexuelles, le traitement préférentiel ou la promesse d'un traitement préférentiel en échange de faveurs sexuelles de la part d'une personne incluant la seule sollicitation, ou la demande explicite d'un rapport sexuel en échange d'une récompense quelconque.

- (ii) **L'intimidation**, les menaces ou les obstacles en vue d'entraver la progression professionnelle en raison du sexe de la personne concernée, les représailles en réponse à une plainte pour harcèlement sexuel.
- (iii) **Les faits d'abus de pouvoir** dans le but d'obtenir des faveurs sexuelles : se caractérise par une relation de nature sexuelle imposée par la force ou en raison d'une relation de dépendance sociale ou économique ou d'un lien de subordination. Toute relation avec un mineur sera considérée comme une exploitation ou un abus sexuel. L'abus de pouvoir en vue d'obtenir des faveurs sexuelles inclue également le viol ainsi que les faits d'agression sexuelle.
- (iv) **Le viol** : se définit comme tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature qu'il soit, commis sur la personne d'autrui qu'elle soit mineure ou majeure par violence, contrainte, menace ou surprise. La pénétration sexuelle inclue le vagin, l'anus ou la bouche par le pénis ou toute autre partie du corps, y compris la pénétration par un objet.
- (v) **Les faits d'agression sexuelle** : se définit comme toute atteinte sexuelle commise sur la personne d'autrui qu'elle soit mineure ou majeure avec violence, contrainte, menace ou surprise.
- (vi) **Les relations sexuelles avec un mineur** : se définit comme la pénétration sexuelle (voir définition (iv) Le viol) ou l'agression sexuelle (voir définition (v) L'agression sexuelle) à l'encontre d'un mineur âgé de moins de 18 ans. La relation sexuelle avec un mineur est considérée comme une atteinte sexuelle. Toute activité sexuelle avec un enfant est interdite du fait de l'âge de la majorité et l'absence de consentement. Un enfant est défini comme toute personne âgée de moins de 18 ans, conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. L'erreur sur l'âge réel n'est pas de nature à exonérer la personne mise en cause.
- (vii) **Les relations sexuelles rémunérées** : se définit comme le versement d'une somme d'argent, une offre d'emploi, l'octroi de services en échange d'une relation ou de faveurs sexuelles tant s'agissant d'une personne mineure que majeure. La seule sollicitation est également prohibée.
- (viii) **Le trafic d'êtres humains à caractère sexuel** : ou le « proxénétisme » se définit comme le recrutement, le transport, le transfert ou le recel de personnes par la fourniture de moyens, la menace ou toute autre forme de coercitions, de fraude ou d'abus de pouvoir ou le fait de tirer profit de l'activité de nature sexuelle d'une personne majeure ou mineure.

Article 3. Objet de la politique

L'objet de la présente politique est de :

- Mettre en œuvre les mécanismes de prévention, de signalement et de sanction nécessaires au respect des règles relatives aux comportements sexuels prohibés et s'appliquant au personnel de CASE et aux autres entités mentionnées à l'Article 1 de la présente politique.
- Définir les règles relatives aux comportements sexuels prohibés et s'appliquant au personnel de CASE et aux autres entités mentionnées à l'Article 1 de la présente politique.
- Informer les tiers de la conduite à laquelle ils sont en droit de s'attendre de la part du personnel de CASE et des autres entités mentionnées à l'Article 1 de la présente politique.

Mécanismes de lutte contre l'exploitation et les abus sexuels

Article 4. Importance de la prévention

Pleinement consciente que l'exploitation et les abus sexuels peuvent être évités le plus efficacement en créant une culture organisationnelle efficace en la matière, CASE a développé une série de modules de sensibilisation et de formations internes ayant pour but de prévenir et d'identifier l'exploitation et les abus sexuels. En parallèle, CASE, notamment à travers son Code de conduite, ses manuels des ressources humaines et autres guides notamment, a développé un corpus juridique et des pratiques rappelant le nécessaire respect de la dignité de la personne humaine.

Article 5. Mécanisme de prévention et d'identification

Par ses actions internationales, CASE est confrontée à des cultures et des mentalités des plus diverses, cependant consciente de la nécessaire libération de la parole et de la nécessaire protection des victimes, CASE a développé des mécanismes qui peuvent contribuer à prévenir des exploitations et des abus sexuels tels que :

- La signature du Code de conduite par le personnel afin de clarifier les comportements répréhensibles et notamment l'exploitation et les abus sexuels ;
- L'information aux bénéficiaires des recours existants permettant en amont de sensibiliser toutes les parties prenantes d'un projet et de s'assurer que les équipes terrain maintiennent un dialogue respectueux avec les bénéficiaires ;
- La mise en place de formations et de sessions de sensibilisation afin que les équipes soient formées et responsabilisées et notamment pour le personnel exposé travaillant avec des mineurs ou population les plus vulnérables ;
- L'identification des facteurs de risques en permanence et notamment tout au long des cycles des programmes ;
- La mise en place des procédures d'évaluation des partenaires de CASE en effectuant des devoirs de diligences notamment au regard de leurs engagements éthiques et de leurs comportements passés.

Article 6. Interdiction de toute forme d'exploitation et d'abus sexuel

Toute participation directe ou indirecte à une exploitation et un abus sexuel au sens de la présente politique est interdite pour le personnel de CASE et les autres entités mentionnées à l'Article 1 de la présente politique.

En aucun cas, le personnel de CASE et les autres entités mentionnées à l'Article 1 de la présente politique ne doivent tirer un avantage indu de leur position professionnelle pour leur intérêt personnel ou pour obtenir une faveur de nature sexuelle.

Article 7. Condition à tenir en cas d'exploitation et d'abus sexuel

S'agissant d'une exploitation ou d'un abus sexuel commis dans le cadre d'une relation de travail :

- Si le personnel de CASE estime être victime ou témoin de l'un des comportements énoncés à l'Article 2 de la présente politique, il ou elle s'adresse directement à l'auteur des faits en vue de faire cesser ce comportement dès lors que ces derniers ne relèveraient pas d'une gravité telle que rendant impossible cette démarche.

- Si le comportement inapproprié ne cesse pas ou si l'employé(e) n'est pas en mesure de s'adresser directement à l'auteur des faits, il ou elle doit reporter les faits conformément à l'Article 17 de la présente politique.
- Il est opportun de noter le jour et l'heure ainsi que les détails liés aux faits ainsi que le nom des témoins éventuels.
- En toute occurrence le Directeur des Ressources Humaines doit être informé, si cela est approprié, le supérieur hiérarchique doit également être informé des faits pour qu'il puisse prendre des mesures appropriées et mener une enquête interne dans les plus brefs délais.

S'agissant d'une exploitation ou d'un abus sexuel commis à l'égard d'un bénéficiaire de l'action de CASE ou toute autre partie prenante :

- Si des faits d'exploitation et d'abus sexuels commis à l'égard de bénéficiaires de l'aide sont constatés par le signataire de la présente politique, ce dernier s'engage à effectuer sans délai un signalement auprès responsable et auprès du Département des Ressources Humaines ;
- Il est opportun de noter le jour et l'heure ainsi que les détails liés aux faits ainsi que le nom des témoins éventuels.
- En toute occurrence le Directeur des Ressources Humaines doit être informé, si cela est approprié, le supérieur hiérarchique doit également être informé des faits pour qu'il puisse prendre des mesures appropriées et mener une enquête interne dans les plus brefs délais.

Article 8. Obligation de rapporter toute information

CASE entend apporter une réponse à toute forme d'exploitation et d'abus sexuels. Aussi, a mis en place un point de contact via une adresse électronique info@afceh-hq.org.

Le personnel de CASE de la présente politique qui estime être témoin ou victime d'un fait d'exploitation ou d'un abus sexuel, pouvant relever de la forfaiture ou en contradiction de toute autre manière avec la présente politique, doit le signaler à son supérieur hiérarchique et/ou à son correspondant personnel au sein de l'organisation et en toute occurrence à info@afceh-hq.org

Le personnel de CASE de la présente politique doit signaler à son supérieur hiérarchique et/ou à son Département des Ressources Humaines et toute preuve, allégation ou soupçon d'exploitation ou d'abus sexuels dont il ou elle a connaissance dans le cadre ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. L'enquête sur les faits rapportés incombe à CASE, conformément aux dispositions de l'Article 19 de la présente politique.

S'il n'est pas approprié de faire rapport au supérieur hiérarchique, le personnel de CASE doit le faire auprès du Département des Ressources Humaines et/ou à travers info@afceh-hq.org

Le personnel de CASE peut, pour faire rapport, utiliser le format des rapports d'incident sécurité (SIR) ou le formulaire prévu en contactant info@afceh-hq.org

CASE doit veiller à ce que le personnel qui signale un cas prévu ci-dessus sur la base de soupçons raisonnables et de bonne foi ne subisse aucun préjudice.

Les cas d'abus caractérisé dans l'utilisation des mécanismes du présent article sont susceptibles de sanctions.

Article 9. Rapporter pour les parties prenantes

CASE souhaite soutenir les personnes qui sont témoins ou victimes de violations de la présente politique. A cette fin CASE entend faciliter le rapport des parties prenantes pour toute violation de la présente politique. Ainsi,

toute partie prenante au sens de la présente politique témoin ou victime de la violation de la présente politique peut faire rapport à CASE à travers le mécanisme de plaintes.

CASE doit veiller à ce que la partie prenante qui signale un cas prévu ci-dessus sur la base de soupçons raisonnables et de bonne foi ne subisse aucun préjudice.

Article 10. Enquête en cas de signalement interne à CASE

Conformément à l'Article 8 de la présente politique, le personnel de CASE doit informer son supérieur hiérarchique et/ou au Département des Ressources Humaines et en toute occurrence à travers info@afceh-hq.org en cas de soupçons d'exploitation ou d'abus sexuels.

Une réponse par courrier électronique est envoyée par info@afceh-hq.org à réception de la plainte. Cette réponse:

- Détaille le processus à suivre en cas de suspicion d'exploitation ou d'abus sexuels ;
- Demande, le cas échéant, de fournir davantage d'éléments d'explication et d'évaluer la plainte.

La gestion de la plainte se fait soit au niveau local, soit au niveau national, soit au niveau du siège de CASE selon la gravité des faits dénoncés. Cette évaluation est effectuée par le Département des Ressources Humaines au siège de CASE à réception de la plainte sur info@afceh-hq.org

Le personnel de CASE et des autres entités doit :

- Coopérer à toute enquête menée par CASE ;
- Conserver toutes les informations relatives à toute implication présumée qui pourrait être requise pour une enquête ;
- Préserver la confidentialité de toute allégation.

Article 11. Enquête en cas de signalement par une partie prenante

Conformément à l'Article 9 de la présente politique, les parties prenantes peuvent signaler à travers les plaintes tout cas de soupçons d'exploitation ou d'abus sexuels.

Une réponse) sera apportée à réception de la plainte. Cette réponse :

- Détaille le processus à suivre en cas de suspicion d'exploitation ou d'abus sexuels ;
- Demande, le cas échéant, de fournir davantage d'éléments visant à clarifier et à évaluer la plainte.

Le personnel de CASE et les autres entités mentionnées à l'Article 1 de la présente politique doivent :

- Coopérer à toute enquête menée par CASE ;
- Conserver toute information relative à toute implication présumée qui pourrait être requise pour une enquête ;
- Préserver la confidentialité de toute allégation.

Article 12. Responsabilité d'enquête

Le Département en charge des Ressources Humaines est en charge de la supervision indépendante de la politique de lutte contre l'exploitation et les abus sexuels et est responsable de son application au sein de l'organisation. En particulier, le Département Ressources Humaines est chargé de la gestion de tous les problèmes d'exploitation ou d'abus sexuels au sein de CASE.

Article 13. Sanction de l'exploitation et d'abus sexuel

La violation de la présente politique, qui constitue notamment une violation du Code de conduite de CASE entraîne des sanctions pouvant aller de l'avertissement à la rupture du contrat de travail ou de prestation ou de collaboration pour faute grave, supposant l'absence de préavis et de versement d'indemnités.

CASE se réserve le droit d'utiliser toute la gamme des sanctions contractuelle prévues, jusqu'à une rupture de toute relation contractuelle, dans le cas de la violation de la présente politique par toute entité mentionnée à l'Article 1.

CASE se réserve le droit, en fonction de la gravité des faits constatés, de signaler aux autorités compétentes les faits constitutifs d'une exploitation ou d'un abus sexuel.

Article 14. Protection des victimes

CASE s'engage à tout mettre en œuvre, en accord avec les victimes de pratiques prohibées, pour les protéger, notamment en :

- Conservant toute la confidentialité requise sur le traitement des signalements effectués conformément à la présente politique ;
- Diligentant sans délais une enquête sur les faits signalés conformément à la présente politique ;
- Proposant un accompagnement personnalisé aux victimes des faits signalés conformément à la présente politique ;
- Informant la victime des suites données aux faits signalés conformément à la présente politique ;
- Adaptant la présente politique, afin de permettre une meilleure compréhension et adhésion des personnels de CASE à ces principes.